

Ville de Bruxelles

**Pentagone – Laeken – Neder-Over-Heembeek – Haren –
Quartiers Nord-Est – Louise – Roosevelt**

La Propreté, c'est « CAPITALE »

Karine Lalieux

Echevine de la Propreté Publique

Vendredi 9 mars 2007

La Propreté, c'est « CAPITALE »

Ce document a été réalisé en collaboration avec les Services de la Propreté Publique de la Ville de Bruxelles. Sa vocation est d'évoluer, selon la réalité et les besoins du terrain.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION _____	4
ETAT DES LIEUX _____	5
1. Un défi nommé Ville de Bruxelles _____	5
2. Qui est responsable de la propreté ? _____	7
3. Les missions du Service Propreté _____	9
4. Le personnel _____	11
5. Inventaire des bâtiments et locaux _____	13
6. Inventaire du matériel roulant _____	14
7. Inventaire du mobilier urbain _____	15
8. Analyse du budget _____	16
8.1. Budget ordinaire _____	16
8.2. Budget extraordinaire _____	16
SIX CHANTIERS POUR L'AVENIR DE NOTRE PROPRETE _____	17
1. Information - Sensibilisation - Verbalisation _____	19
2. Réorganisation des Services _____	22
3. Coordination des différents acteurs _____	24
4. Meilleure prise en compte des demandes du citoyen _____	26
5. Evaluation _____	28
6. Participation citoyenne : les Comités Propreté _____	29

INTRODUCTION

Une enquête réalisée au printemps 2003 avait déjà mis en évidence la perception qu'ont les habitants de Bruxelles de l'état de propreté de leur Ville. Elle montrait que 58 % des habitants estimaient que leur ville était sale et que 80 % d'entre eux considéraient cela comme une atteinte à leur qualité de vie. En outre, 78% des Bruxellois estimaient qu'une part importante de la responsabilité en incombait aux habitants. Enfin, 79 % des Bruxellois attendaient des autorités communales des mesures sévères pour lutter contre toutes ces atteintes à la propreté.

Face à ces constats, de gros efforts ont été consentis par la Ville afin de remettre sur pied son service Propreté. Le personnel a ainsi été augmenté de près de 100% en 7 ans et plusieurs achats ont été effectués pour fournir au Service un équipement adéquat.

Une question se pose dès lors : les investissements consacrés au personnel et à la logistique ont-ils permis d'enregistrer une évolution significative ? La Ville de Bruxelles est-elle aujourd'hui deux fois plus propre qu'hier ?

Force est de constater que ce n'est pas le sentiment et/ou la perception d'une majorité de la population.

L'un des enjeux majeurs de cette législature sera d'apporter des réponses innovantes et créatives à ce constat.

Vous trouverez dans les pages qui suivent un premier état des lieux de mes Services, leurs missions, souvent plus larges qu'on ne le pense, leur composition, les outils de gestion mis à leur disposition. Vous trouverez également une brève description du contexte dans lequel ils doivent accomplir leur mission. En vous exposant ces éléments, j'ai voulu me livrer à un exercice d'**information** et de **transparence**.

Mais je veux aller au-delà de ce constat et vous proposer de nouer entre les travailleurs de la Propreté, dont je suis, et les habitants des quartiers un dialogue ouvert, respectueux et j'en fais le pari, constructif et porteur de projets.

Mes rencontres avec ces travailleurs, avec les comités de quartiers, les nombreuses associations qui animent la vie de la capitale m'ont convaincue que ce dialogue était possible et nécessaire.

C'est à ce dialogue que je vous convie dans les pages qui suivent.

Pour Bruxelles, **la Propreté, c'est « CAPITALE »**.

ETAT DES LIEUX

1. Un défi nommé Ville de Bruxelles

Pour réussir ce dialogue, il me semble important de présenter rapidement le défi qui nous attend. Il est à la fois immense et complexe, mais avant tout, passionnant.

La complexité de Bruxelles émane de sa géographie et de ses multiples fonctions (résidentielles, administratives, économiques, touristiques, etc.).

En terme de population, Bruxelles c'est près de 150.000 habitants répartis au sein de 6 grandes entités à savoir Laeken, Haren, Neder-over-Hembeek, le Pentagone, les Quartiers Nord-Est et les Quartiers des avenues Louise et Roosevelt. Des quartiers aux différences multiples en termes de population et de terrain. On ne peut comparer les problèmes que rencontre un habitant des Marolles et ceux que rencontre un habitant du Quartier Louise. Il faut donc s'adapter et agir en tenant compte de ces spécificités.

Bruxelles, c'est 296 km de voiries réparties en plus de 1.200 rues, boulevards et avenues.

Bruxelles a également un rôle de Capitale à la fois régionale, belge, européenne et internationale. Elle est un important centre administratif et un réservoir d'emplois hors norme. Elle constitue un poumon économique, abrite de nombreuses institutions internationales, de multiples sociétés, de nombreux commerces, hôtels et restaurants.

Bruxelles, c'est plus de 300.000 navetteurs qui se rendent chaque jour à leur travail.

Bruxelles enfin est un pôle touristique qui draine des milliers de visiteurs chaque jour.

Chacune de ces fonctions engendre des nuisances spécifiques et chacun des acteurs de la Ville rencontre des problèmes particuliers.

A ces défis quotidiens, facilement planifiables, s'ajoutent les marchés hebdomadaires (32 par semaine), mais aussi une multitude d'activités modestes et d'événements de grande ampleur.

La Foire du Midi, les Plaisirs d'hiver, Bruxelles-les-Bains, les festivités du 21 juillet, la Zinneke Parade, la Gaypride, les Nuits Blanches, le Mémorial Van Damme, les 20 km de Bruxelles, l'Ommegang, les divers foires et salons, pour n'en citer que quelques-uns, sont les grands événements qui rythment la vie des Bruxellois et rendent la Ville vivante, accueillante et ouverte sur le monde. Mais, ces grands

événements constituent aussi d'importantes sources de nuisance pour la population qu'il convient de limiter et de canaliser au maximum, sans négliger pour autant les tâches quotidiennes. La même difficulté et la même exigence se présentent lors des nombreuses « manifs » qui se déroulent également sur le territoire de la Ville et sont autant d'occasions de solliciter les Services de la Propreté Publique.

Alors oui, si on tient compte de l'étendue de la Ville, de la diversité des quartiers, de la diversité des fonctions, de la diversité des comportements selon que l'on habite à Bruxelles, qu'on y travaille ou qu'on la visite, s'attaquer à la problématique de la propreté à Bruxelles relève sans doute d'un peu de folie. Mais c'est une nécessité absolue, et pour tout dire un défi passionnant.

2. Qui est responsable de la propreté ?

Un élément de complexité supplémentaire provient de ce que plusieurs opérateurs de Propreté travaillent sur le territoire de la Ville.

Le principal d'entre eux est l'Agence régionale Bruxelles-Propreté (ABP).

Celle-ci ne relève pas de l'autorité de la Ville (et donc de l'Echevin compétent) mais du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale (et donc du Ministre bruxellois en charge de la Propreté).

L'Agence régionale est chargée de la collecte des ordures ménagères sur tout le territoire de la Ville (comme sur le territoire de toutes les autres communes de la Région) mais elle est aussi chargée du nettoyage de certaines voiries (les voiries régionales) et de certains quartiers de Bruxelles.

Il s'agit de quatre quartiers : le quartier de la Chaussée d'Anvers, l'est du Pentagone, la partie sud du Quartier Nord-Est, et enfin les Quartiers des avenues Louise et Roosevelt.

Dans ces quartiers, c'est l'Agence et non la Ville qui est chargée du balayage régulier, de la lutte contre les déjections canines, du ramassage des encombrants, etc.

La Ville elle-même ne centralise pas toutes ces tâches de nettoyage au sein d'un même Service. C'est ainsi que le Service Propreté n'intervient pas dans les parcs qui sont entretenus et nettoyés par le Service des Espaces Verts s'ils sont communaux, par l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE) s'ils sont régionaux.

Pour être complet, il convient encore de mentionner la SNCB et la STIB responsables du nettoyage et de l'entretien de leurs infrastructures.

Cet enchevêtrement et cette superposition d'intervenants sur un même territoire rendent parfois la tâche plus difficile encore et pas toujours très claire pour le citoyen.

La plupart du temps celui-ci se tourne, très légitimement d'ailleurs, vers le pouvoir de proximité que constitue la commune.

Mon ambition est de répondre à ces demandes quel que soit le quartier concerné, quel que soit l'opérateur responsable.

Tout Bruxellois a droit à un service de qualité égale qu'il habite Laeken ou la Grand-Place, qu'il réside dans une zone « communale » ou « régionale », qu'il se promène sur un trottoir ou dans un parc !

Cela suppose deux choses :

D'abord, il faut que des concertations s'opèrent entre tous ces intervenants. Aujourd'hui, le dialogue est trop souvent au point mort, la culture est trop souvent au cloisonnement. La méfiance règne entre Services.

Ensuite, si l'on veut se montrer crédible dans un dialogue avec ces autres intervenants, si l'on veut demain exiger davantage de leurs services, il convient que notre propre Administration soit en mesure de mieux décrire son fonctionnement, de le confronter en permanence à la réalité du terrain, bref de s'auto-évaluer.

La mise en place de tableaux de bord, inexistant aujourd'hui, devrait nous permettre d'atteindre cet objectif. Des données détaillées seront alors accessibles. Elles permettront une meilleure visibilité et une action plus efficiente des services mis à disposition des citoyens.

Bref, de la transparence et de la transversalité.

3. Les missions du Service Propreté

Trois types de missions doivent être distingués : les missions journalières, les missions périodiques, et les missions saisonnières. A ces missions planifiables viennent s'ajouter une série de tâches extraordinaires.

En ce qui concerne les missions journalières, elles sont réalisées en majorité par les équipes de la Ville. Cependant, pour certaines d'entre elles, la Ville fait appel aux services du secteur privé qui fournit certaines machines ou certains travailleurs.

Le Service assure la gestion journalière des actes suivants :

- balayage des rues, manuel ou assisté mécaniquement,
- balayage des trottoirs,
- vidange des corbeilles urbaines,
- enlèvement des dépôts clandestins,
- curage des avaloirs,
- nettoyage des canisites,
- nettoyage des tags.

Chaque matin, dans chacune des 14 zones que compte la Ville, un plan de travail est établi par le brigadier (le responsable de la zone) en fonction du personnel présent. Ce plan de travail doit tenir compte des éventuels malades, des agents en congé ou en récupération, mais aussi des agents réquisitionnés pour d'autres tâches, périodiques, saisonnières ou extraordinaires. Aujourd'hui, il est donc difficile de connaître, par exemple, la fréquence de balayage des différentes rues. Rien n'est donc réellement fixé en ce qui concerne la réalisation de ces tâches. Il revient au brigadier de décider chaque jour des actions et des lieux qui lui semblent prioritaires. Il ne dispose pour ce faire ni de statistiques, ni d'aucun autre outil lui permettant de gérer son équipe au plus près des besoins.

Seuls sa compétence et son professionnalisme lui permettent aujourd'hui de relever ce défi.

A ces missions journalières viennent s'ajouter des actions dites périodiques et des actions saisonnières.

Les travaux à caractère périodique :

- lavage des rues à l'eau (tournées de nettoyage approfondi),
- nettoyage des marchés,
- grands événements.

Les travaux à caractère saisonnier :

- gestion des feuilles mortes,
- épandage de sel,
- organisation de la Fête du Sacrifice.

Pour ces travaux, périodiques ou saisonniers, la Ville ne dispose pas d'équipe spécifique. Elle puise, au sein des différentes sections, des volontaires qui sont ainsi détournés de leurs tâches quotidiennes pour assurer les missions précitées.

Enfin, le Service de la Propreté Publique est également amené à accomplir diverses tâches « extraordinaires », indispensables à la vie urbaine telles que le placement des barrières nadas ou l'accompagnement de diverses initiatives de quartier. Le Service Propreté est ainsi résolument ancré dans la vie sociale et culturelle de notre Ville. Ici aussi, il ne dispose pas d'équipes spécifiques.

4. Le Personnel

Pour gérer l'ensemble de ces missions, la Ville dispose d'un Service de 270 agents.

Le Service est géré par un ingénieur directeur assisté par deux ingénieurs adjoints. Ils sont épaulés par deux agents administratifs. Cinq assistants techniques et six médiateurs de Propreté complètent l'équipe centrale. Les premiers sont parfois chargés de tâches spécifiques comme l'entretien du charroi, les seconds de la gestion des plaintes et de l'écoute active des citoyens.

La grande majorité du personnel est pour sa part composée des balayeurs, répartis en 14 sections, et de la vingtaine de brigadiers qui les encadrent sur le terrain.

Enfin, un pool de 28 chauffeurs complète l'effectif.

Vous trouverez ci-dessous un inventaire des différents types de personnel qui composent aujourd'hui les Services.

<i>Personnel Dirigeant</i>	Luc Devyver Jean-Marc Revets Nicolas Vazquez	Directeur Technique Ingénieur Industriel Ingénieur Industriel
Personnel administratif	2	
Médiateurs	6	
Assistants Techniques	5	
Conducteurs d'équipe	24	
Chauffeurs	28	
Ouvriers	60	
Ouvriers Auxiliaires	78	
Ouvriers 'Article 60'	8	
Ouvriers 'Article 60 Région'	10	
Ouvriers 'Article 60 Ville'	18	
Ouvriers 'PGV'	18	
Ouvriers 'PTP'	10	

Au total, quelque 270 personnes.

En matière de gestion du personnel, ce tableau laisse apparaître une autre spécificité du Service, le nombre important de statuts différents pour des ouvriers exécutant les mêmes tâches.

Pas moins de 11 statuts différents se côtoient au quotidien avec la nécessité de maintenir une équité entre tous pour pouvoir fonctionner correctement.

Chaque statut a en outre ses spécificités. Ainsi par exemple, si le personnel contractuel peut, moyennant récupérations, effectuer des heures supplémentaires, cela est formellement interdit au personnel ALE, ce qui n'est pas sans conséquence lorsqu'une équipe « mixte » est chargée, par exemple, de remettre en état une place où s'est tenu un marché.

Enfin, à ces 270 personnes viennent encore s'ajouter quelques chauffeurs qui dépendent d'un autre Service mais travaillent exclusivement ou prioritairement pour la Propreté Publique, ainsi que divers sous-traitants (nettoyage des tags, location de balayeuses avec chauffeurs, enlèvement des encombrants, etc.).

La relative simplicité de l'organigramme couplée à la grande diversification des tâches à accomplir et des statuts à faire coexister commande qu'un effort tout particulier soit porté à la formation et à l'encadrement du personnel. Faute de moyens suffisants prévus à cet effet, ces préoccupations sont aujourd'hui trop peu prises en compte.

5. Inventaire des bâtiments et locaux

Ce personnel est actuellement réparti en 14 sections qui couvrent tout le territoire de la Ville (à l'exception des quatre zones nettoyées par la Région).

Il existe donc quatorze bâtiments de section. Ces lieux sont les points de ralliement du personnel. C'est là, zone par zone, et sous l'autorité du brigadier, que s'établit le planning de la journée.

Ces bâtiments abritent également les charrettes et le petit matériel utilisé par les balayeurs.

Si certains de ces bâtiments offrent un confort normal, d'autres sont aujourd'hui dans un état de délabrement inacceptable, indigne de recevoir des travailleurs à qui l'on demande un travail harassant et pas toujours suffisamment reconnu.

Une action prioritaire doit être menée pour remédier à cette situation.

6. Inventaire du matériel roulant

Voici un descriptif des véhicules qui équipent l'ensemble du service Propreté de la Ville de Bruxelles :

Camionnettes	3
Véhicule banalisé (opérations PV)	1
Pick-up	4
Camions plats	3
Camions grappins	2
Petits camions poubelles	2
Camions compresseurs poubelles	5
Camions compresseurs moyens	3
Camions compresseurs grands	3
Balayeuses	2
Grandes balayeuses	3
Petites balayeuses	7
Balayeuses laveuses	2
Extracteurs	4
Vidangeur de fosses sceptiques	1
Laveuses	3
Tapissière	1
Remorque sableuse	1
Balayeuses de trottoirs « Madvac »	9
Voitures	4
Aspirateurs de caniveaux « Glutton »	16
Motos-crottes	5
Épandouses	8
Minibus	3
Dibo	4

7. Inventaire du mobilier urbain

Le mobilier urbain comprend les corbeilles publiques, les canisites, et les bulles à verre. Notons cependant que ces dernières appartiennent à la Région.

En chiffre :

Corbeilles publiques	3500
Canisites	25
Bulles à verre	50

Par contre, il n'existe aucun cendrier urbain et si peu de toilettes publiques qu'il est presque superflu de le mentionner.

8. Analyse du budget

8.1. Budget ordinaire

Le budget ordinaire hors personnel représente pour 2006 la somme de 3.700.000 euros. La moitié de cette somme est consacrée au traitement des déchets. Le reste est utilisé en services réalisés pour le compte de la Ville tels que les campagnes de communications, les frais administratifs, l'entretien du matériel urbain et des machines ainsi qu'en contrats de mise à disposition de matériel lourd pour le nettoyage des voiries.

8.2. Budget extraordinaire

Il est réservé à l'aménagement des locaux, l'acquisition de matériel lourd, l'achat de mobilier urbain, l'aménagement de canisites. Le tout pour un total en 2006 de 2.205.498 euros.

SIX CHANTIERS POUR L'AVENIR DE LA PROPETE

Ce premier état des lieux m'a permis de distinguer 6 chantiers qui me semblent devoir être abordés en priorité. Il ne s'agit pas de 6 mesures, encore moins de 6 solutions miracles du type « il n'y a qu'à », mais de 6 axes de travail que je souhaite entreprendre avec l'aide de tous ceux qui voudront bien s'y engager.

Ces 6 chantiers sont :

1. L'information, la sensibilisation et la verbalisation,
2. La réorganisation des Services,
3. La coordination des différents acteurs,
4. Une meilleure prise en compte des demandes du citoyen,
5. Une évaluation permanente des actions menées et des résultats obtenus,
6. Une systématisation de la participation citoyenne.

Au sein de chaque chantier, des propositions. Ces propositions sont autant d'invitations au débat.

Mes premiers mois dans cette nouvelle fonction m'ont démontré que de nombreux citoyens s'investissent dans un combat pour l'amélioration du cadre de vie de chacun et m'ont convaincue que de nombreux autres sont prêts à s'y investir à leur tour si l'occasion leur en est laissée.

Après avoir dressé ce premier constat, après avoir été à la rencontre de mes Services, avoir commencé à visiter les dépôts, à discuter avec chacun des travailleurs du Service, à tester le matériel mis à leur disposition, j'ai décidé d'aller de manière systématique à la rencontre des citoyens.

Ma volonté est d'établir un dialogue franc, direct et durable.

C'est pourquoi j'ai rédigé cet état des lieux en ne cachant ni les atouts ni les faiblesses de l'Echevinat qui m'a été attribué. C'est un premier exercice de transparence que j'ai décidé de soumettre au regard du citoyen, de confronter à ses attentes et aussi, je l'espère, à ses suggestions.

Concrètement, je consacrerai 11 soirées dès ce 14 mars et jusque début mai à me rendre dans les différents quartiers de Bruxelles, à présenter mes pistes de réflexion et d'action à ceux qui voudront bien m'y rejoindre, et surtout à écouter ce que ressentent ou souhaitent les habitants.

Des responsables du Service de la Propreté seront également présents pour nous aider à orienter nos réflexions en collant aussi aux réalités du terrain.

Vous trouverez en annexe le calendrier de ces rencontres.

A l'occasion de chacune de ces rencontres, je proposerai la mise en place d'un **Comité Propreté**. Lancé à cette occasion, celui-ci se réunira périodiquement, tous les six mois par exemple, pour tenter d'évaluer les politiques menées et la manière, le cas échéant, de les recadrer ou de les réorienter.

1^{er} Chantier : Information – Sensibilisation – Verbalisation

A. Information

L'information est le premier devoir du politique. La vie en société est un art complexe et l'état des lieux a montré que la Propreté Publique était loin d'y échapper. Cet état des lieux s'inscrit aussi dans cette volonté d'information.

Le tri sélectif, les emplacements de bulles à verres ou de canisites, les horaires de ramassage des ordures ménagères, les responsabilités propres des citoyens (laver son trottoir, ne sortir ses ordures ménagères qu'aux heures autorisées etc.) ne sont pas toujours connus des habitants. Et pour cause, les intervenants sont si nombreux qu'il est parfois difficile de s'y retrouver.

Il est évident que chaque public est concerné par la propreté mais tous ne sont pas exposés aux mêmes problématiques.

Cette information doit donc être générale d'une part, ciblée d'autre part sur des publics spécifiques tels que les habitants, les commerçants, les navetteurs, les chalands, ou les responsables de chantiers.

Propositions :

- Information aux nouveaux habitants de la Ville de Bruxelles (jours de ramassage des poubelles, règlements communaux, informations utiles à ce sujet,...),
- Bulletin périodique toutes-boîtes ou sur demande,
- Lettre électronique,
- Développement du site internet,
- Panneaux mobiles,
- Etc.

B. Sensibilisation

A côté de l'information au sens strict, il convient également de renforcer les efforts de sensibilisation.

Trop de citoyens négligent les actes simples de civisme alors que d'autres souffrent de ces négligences ou de ces incivilités.

Il ne suffit pas de savoir que tel comportement est interdit, il faut encore sensibiliser les uns et les autres aux nuisances qu'ils occasionnent pour eux-mêmes ou pour les autres.

Ici aussi, les efforts de sensibilisations doivent être ciblés ou généraux selon les objectifs poursuivis.

.

Propositions :

- Campagnes préventives de sensibilisation au respect de la propreté publique,
- Campagnes d'affichage,
- Actions de sensibilisation dans les écoles,
- Panneaux mobiles,
- Présence de représentants de la propreté publique au sein de réunions de commerçants,
- Communication adaptée aux navetteurs ainsi qu'aux chalands,
- Actions spécifiques vis-à-vis des maraîchers,
- Responsabilisation des commanditaires et des entrepreneurs pour qu'ils respectent l'espace public pendant et après leurs chantiers,
- Soutien aux nombreuses initiatives de quartier,
- Etc.

C. Verbalisation

Les incivilités sont intolérables. Aucun Service ne viendra à bout de la saleté si des actes d'incivilité les obligent à tout moment à reprendre le travail à zéro.

Il est dès lors important de mobiliser les moyens nécessaires pour permettre d'identifier les contrevenants, de faire de la médiation individualisée, mais aussi d'appliquer pleinement les sanctions prévues par la loi.

Propositions :

- Mise en place d'équipes mixtes Police/Propreté,
- Installation de caméras mobiles,
- Elaboration d'actions ciblées propres à certains problèmes récurrents,
- Etc.

2^{ème} Chantier : Réorganisation des Services

A. Construire un Service orienté vers la Qualité

Si l'on tient compte des conditions dans lesquelles s'effectue le travail quotidien, on pourrait décerner au Service Propreté un label « Entreprise Hyper Performante ».

Toutefois, ses conditions de travail sont parfois archaïques et trop peu d'aide est fournie aux Services pour leur permettre d'accomplir leurs missions de manière optimale.

Ainsi, en plein 21^e siècle, il est surprenant de constater qu'aucune des sections décentralisées n'est à ce jour informatisée. Les plannings se font à la main, de même que la gestion des travaux, des imprévus ou le contrôle des présences. Tous ces inventaires sont copiés et recopiés pour répondre aux différentes obligations administratives. Des hommes circulent entre ces dépôts pour que l'information parvienne au siège central !

La direction du Service ne dispose d'aucune cellule lui permettant d'aborder de manière scientifique les demandes auxquelles il est confronté. Les plaintes sont gérées au mieux mais sans qu'aucune statistique ne vienne soutenir une réflexion approfondie sur l'identification des points noirs ou sur les moyens d'action mis en œuvre.

De même, les sections sont parfois si grandes qu'un ouvrier est obligé de parcourir plusieurs kilomètres avec sa charrette avant de se trouver dans la zone dont il doit assurer le nettoyage. Dans certains cas, un ouvrier prestant une journée de 7h30 en consacre plus de 3 à simplement se rendre, deux fois par jour, du dépôt à son lieu de travail !

Propositions :

- Création d'une cellule prospective au sein du Service de la Propreté,
- Création de tableaux de bord de la propreté,
- Création de zones plus petites,
- Transport en camionnettes des ouvriers,
- Informatisation des Services décentralisés,
- Remise en état des dépôts lorsque c'est nécessaire,
- Etc.

B. Construire un Service orienté vers la Proximité

L'objectif est de permettre au citoyen de pouvoir identifier le personnel du secteur associé à la « reconquête » de l'espace public. Le but étant que le citoyen puisse partager avec le brigadier et ses hommes ses problèmes, ses satisfactions quant à l'amélioration de la situation et ses attentes.

Propositions :

- Création de zones plus petites,
- Affectation des agents de surface à un quartier de façon à ce que chacun puisse être reconnu par la population,
- Affectation d'un médiateur à chacune de ces zones,
- Distribution d'un petit imprimé aux habitants où chaque balayeur responsable du quartier puisse se présenter,
- Etc.

C. Mieux gérer les Grands Evénements

Force est de constater qu'aujourd'hui, chaque évènement exceptionnel provoque une déstabilisation des différents secteurs pour la raison que le personnel est réquisitionné au sein des différentes sections pour assurer ces missions.

Propositions :

- Création d'une brigade permanente affectée aux seuls évènements exceptionnels ou imprévus,
- Mise à contribution des organisateurs,
- Planification,
- Etc.

3^{ème} Chantier : Coordination des différents acteurs

A. Coordination des intervenants Ville : Police, Bravvo, Atrium, Espaces Verts, Tourisme, Travaux et Commerces.

Un des rôles du service centralisé est d'être le moteur de concertations ayant pour objet la planification d'événements récurrents ou exceptionnels en matière de propreté.

Propositions :

- Des réunions *intra muros* doivent être planifiées avec les différents intervenants que ce soit pour organiser des actions de prévention, de répression, l'organisation d'événements exceptionnels,...
- Intégration aux cahiers des charges « travaux » de la pose ou du remplacement des poubelles publiques,
- Mise en place d'un système de communication intégré entre les ouvriers de la Propreté Publique et ceux des Espaces Verts (par exemple pour le signalement des anomalies constatées par les uns mais dont la remédiation relève des autres), ainsi qu'avec les Stewards et les APS de l'asbl Bravvo,
- Création de brigades mixtes Police/Propreté pour l'identification et la verbalisation des contrevenants,
- Action de sensibilisation des administrations publiques, des entreprises ou des restaurateurs pour le placement de cendriers devant leur établissement,
- Actions de décoration des commerces vides en collaboration avec Atrium,
- Etc.

B. Coordination des intervenants extérieurs à la Ville : Agence Bruxelles Propreté (ABP), la STIB, la SNCB, les communes limitrophes et les coordinateurs de chantiers.

Il est indispensable que le service centralisé soit associé à toutes réunions ou initiatives avec des intervenants extérieurs à la ville, tels que l'ABP, la STIB,...

Si la Ville ne peut pas tout gérer elle-même, elle peut être l'aiguillon de la concertation et de la transversalité.

Propositions :

- Organisation régulière de réunions d'échanges d'informations et d'expériences entre la Ville et la Région, voire entre la Ville et d'autres communes,
- Mise en place d'un logiciel commun de traitement des plaintes entre la Ville et la Région qui permette aux uns comme aux autres de connaître le suivi apporté à une plainte transmise de l'un vers l'autre,
- Meilleure synchronisation du passage respectif des éboueurs de l'ABP et des balayeurs de la Ville,
- Coordination avec la Région de la vidange des poubelles placées aux arrêts de bus,
- Etc.

4^{ème} Chantier : Meilleure prise en compte des demandes du citoyen

Une bonne gestion des plaintes est indispensable : elle permet aux services de réagir de manière rapide et efficace et redonne au citoyen une confiance certaine en ces services.

Pour ce, un traitement systématique des plaintes doit être mis en place afin d'assurer un suivi personnalisé de chaque plainte, depuis sa prise en compte jusqu'à la résolution du problème. Bien plus, le citoyen doit être tenu informé du suivi de sa requête.

La gestion des plaintes provenant des citoyens est aujourd'hui organisée au départ du numéro vert de la Ville (0800/901.07).

La Région organise un service similaire (0800/981.81) sans que, à ce jour, ces services soient coordonnés. Or, la Région reçoit de nombreuses plaintes qui relèvent des compétences de la Ville et vice-versa.

Certaines plaintes sont faciles à résoudre, d'autres beaucoup plus complexes.

Si un dépôt clandestin est signalé, la solution immédiate au problème est « facile ». Il « suffit » d'envoyer un camion et quelques ouvriers relever le dépôt et essayer, lorsque cela est possible, d'identifier le contrevenant.

Toutefois, l'enjeu doit être de pouvoir répondre à ces demandes de manière rapide et sans désorganiser les services normaux à rendre à la population.

Mais beaucoup d'autres récriminations sont bien plus complexes à satisfaire, soit qu'elles témoignent d'un phénomène récurrent (il ne suffit plus alors de résoudre le problème dans l'immédiateté, mais il convient de rechercher des solutions structurelles), soit qu'elles sont plus volatiles et moins ciblées (constat de saleté généralisée), soit qu'elles demandent un vrai travail sur tel ou tel groupe-cible.

C'est là que l'action d'un médiateur peut se révéler cruciale.

Le médiateur est la véritable interface entre le citoyen et le Service Propreté. Il se doit de faire preuve de compréhension, de disponibilité et doit s'inscrire dans une démarche proactive.

Par le biais de ces personnes, une véritable relation de confiance doit être établie avec le citoyen afin de trouver des réponses aux problématiques propres à une rue, un quartier, etc.

Propositions :

- Renforcement du personnel affecté au Service médiation,
- Création d'une brigade d'intervention rapide,
- Mise en place de délais endéans lesquels une plainte « normale » doit pouvoir être traitée,
- Création d'un espace interactif sur le site internet de la Ville,
- Mise en place d'un logiciel commun avec le numéro vert de la Région,
- Etc.

5^{ème} Chantier : Evaluation

A. Des Tableaux de bord de la Propreté

Les tableaux de bord doivent être des outils de gestion interne du Service. Ils doivent permettre d'évaluer les différentes missions du service, et la manière dont celui-ci s'en acquitte.

Ils doivent permettre de mieux cerner les problématiques les plus complexes, d'orienter les politiques et de mesurer les performances du Service.

B. Un Baromètre de la Propreté

La perception de l'état de propreté de notre espace public est très importante pour recadrer la communication ainsi que pour l'organisation de certaines missions.

Le Baromètre de la propreté doit être conçu comme un outil devant remplir deux missions. La première est de révéler le niveau de satisfaction de la population dans sa perception de la propreté publique. La seconde est de mesurer les modifications de comportement des individus.

Ce sentiment peut être récolté de différentes manières : au travers des plaintes, par le biais d'un questionnaire ou d'un sondage, etc.

Propositions :

- Création d'une cellule stratégique au sein du Service de la Propreté,
- Inventaire des actions prioritaires à mener,
- Inventaire des indicateurs prioritaires à prendre en compte pour l'établissement du Baromètre,
- Elaboration de questionnaires destinés à prendre en compte l'évolution de ces paramètres,
- Etc.

